

**HUBUNGAN KEPERCAYAAN DIRI DENGAN *ADVERSITY*  
*QUOTIENT* KARYAWAN  
(pada *FRONTLINER* BRI TULUNGAGUNG)**



**SKRIPSI**

**Oleh :  
Bayu Pangestianto  
201310230311423**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2018**

**HUBUNGAN KEPERCAYAAN DIRI DENGAN *ADVERSITY*  
*QUOTIENT* KARYAWAN  
(pada *FRONTLINER* BRI TULUNGAGUNG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang  
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Psikologi**

**Oleh:**

**Bayu Pangestianto**

201310230311423

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2018**

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Bayu Pangestianto**

**Nim : 201310230311423**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 31 Juli 2018

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan  
memperoleh gelar Sarjana (S1) Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Malang

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI :

Ketua/Pembimbing I,

*an. Waddek I*

*[Signature]*  
Zakarija Achmat, S.Psi., M.Si.

Anggota I

*[Signature]*  
Susanti Prasetyaningrum, S.Psi, M.Psi.

Sekretaris/Pembimbing II,

*[Signature]*  
Istiqomah, S.Psi., M.Si

Anggota II

*[Signature]*  
Adhyatman Prabowo, S. Psi, M. Psi



Mengesahkan

Dekan,

Muhammad Salis Yuniardi, M.Psi., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

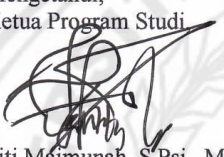
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bayu Pangestianto  
NIM : 201301203011423  
Fakultas : Psikologi  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang

Menyatakan bahwa skripsi /karya ilmiah yang berjudul :  
Perbedaan Intensi Membeli Sepatu Sneakers Tiruan Ditinjau dari Sikap Terhadap Uang pada Mahasiswa

1. Adalah bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.
2. Hasil tulisan karya ilmiah/skripsi dari penelitian yang saya lakukan merupakan hak bebas *royalty non eksklusif*, apabila digunakan sebagai sumber pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
  
Siti Maimunah, S.Psi., M.M., MA



Malang,  
Yang menyatakan,  
  
Bayu Pangestianto

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas segala yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perbedaan Intensi Membeli Sepatu Sneakers Tiruan ditinjau dari Sikap terhadap Uang pada Mahasiswa”.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan, dukungan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. M. Salis Yuniardi, M.Psi., PhD., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi.
2. Zakarija Achmat, S.Psi. M.Si selaku pembimbing I dan Istiqomah, S.Psi. M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Hudaniah, S.Psi., M.Si, selaku dosen wali yang sudah memberikan doa, arahan, dan motivasi dari semester awal.
4. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu untuk penulis dan staf Tata Usaha Fakultas Psikologi serta staf laboratorium Fakultas Psikologi.
5. Orang tua, yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis, selalu mendoakan penulis disetiap waktu serta memberikan dukungan dan motivasi.
6. Subjek *tryout* dan karyawan BRI yang telah memberikan waktunya disela-sela pekerjaan untuk turut andil menjadi subjek penelitian.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendoakan penulis.

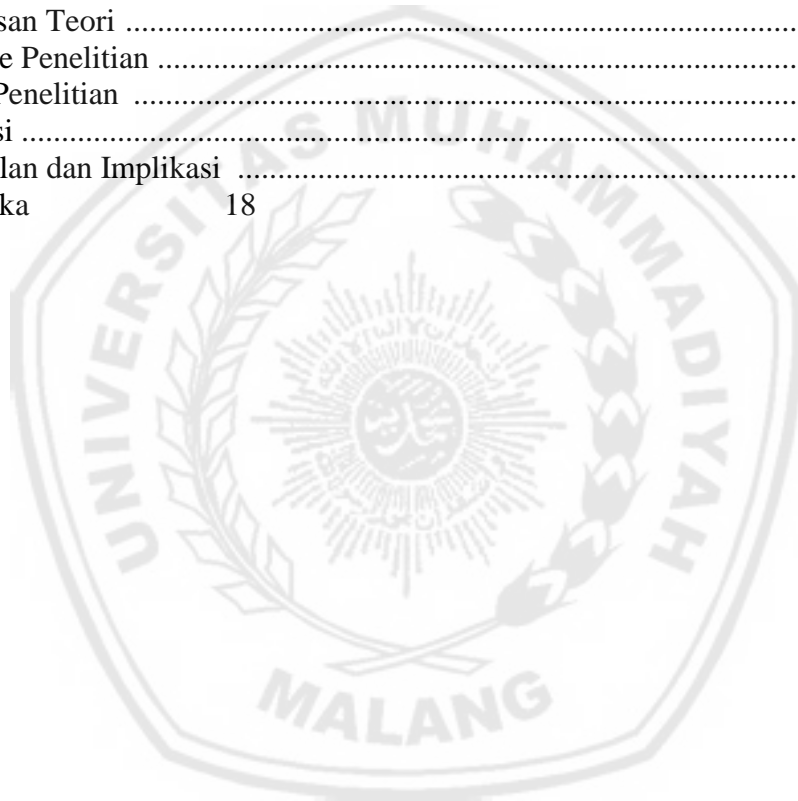
Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Kritik dan saran penulis harapkan demi perbaikan tulisan ini. Semoga tulisan ini memberi manfaat untuk penulis dan pembaca.

Malang, 11 Juli 2018  
Penulis

Bayu Pangestianto

## DAFTAR ISI

Surat Pernyataan .....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar isi .....	iv
Daftar tabel .....	v
Daftar lampiran .....	vi
Identitas .....	1
Intisari.....	1
Kata Kunci / <i>Keywords</i> .....	1
Pendahuluan .....	2
Landasan Teori .....	5
Metode Penelitian .....	12
Hasil Penelitian .....	14
Diskusi .....	15
Simpulan dan Implikasi .....	17
Daftar Pustaka .....	18



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategori Subjek Hasil penelitian .....	14
Tabel 2.	Hasil Analisis Korelasi .....	14



## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	<i>Blue Print</i> dan skala Kepercayaan Diri .....	20
Lampiran 2.	<i>Blue Print</i> dan skala <i>Adversity Quotient</i> .....	24
Lampiran 3.	Hasil <i>Try Out</i> (Validitas dan Reliabilitas Skala) .....	28
Lampiran 4.	Hasil Analisis Data .....	33
Lampiran 5.	Hasil Tabulasi Data .....	35
Lampiran 6.	Surat Ijin Penelitian Skripsi .....	43





# HUBUNGAN KEPERCAYAAN DIRI DENGAN *ADVERSITY QUOTIENT* KARYAWAN

(pada *FRONTLINER BRI TULUNGAGUNG*)

Bayu Pangestianto

Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang

[pangestianto@gmail.com](mailto:pangestianto@gmail.com)

## Abstrak

*Adversity quotient* terdiri dari faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internalnya adalah keyakinan. Keyakinan inilah yang membentuk landasan yang menghubungkan antara kepercayaan diri dengan *adversity quotient*, karena pada variabel kepercayaan diri juga membahas salah satu aspek dasar yang menentukan tinggi rendahnya kepercayaan diri seseorang yaitu keyakinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepercayaan diri dengan *adversity quotient* karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimen dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Penelitian ini melibatkan subjek yaitu *frontliner* (*customer service* dan *teller*) BRI Tulungagung sebanyak 92 karyawan dari total *frontliner* sebanyak 166 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah ada hubungan antara kepercayaan diri dengan *adversity quotient* karyawan, artinya semakin tinggi kepercayaan diri maka semakin tinggi *adversity quotient*, dan sebaliknya semakin rendah kepercayaan diri maka semakin rendah *adversity quotient*.

**Kata kunci :** Kepercayaan diri, *adversity quotient*, karyawan

*Adversity quotient has internal and external factors. One of them is beliefs, the beliefs build the base which connect between the confidence and adversity quotient, because the variable of confidence also determine high or less of someone's confidence, it is beliefs. This research involves the subject of frontliner (customer service and teller) of BRI tulungagung as many as 92 employees from 166 employees of total frontliner. The purpose of this research is to determine is there relationship between self-confidence with adversity quotient of employees. This research is a non experimental quantitative research with use the quote sampling methode. The result of this research is there a relationship between self-confidence with adversity quotient of employees. More higher the self-confidence so, more higher the adversity quotient, and on the contrary, if self-confidence is low so, adversity quotient will also be low.*

*Adversity quotient* diartikan sebagai seberapa besar individu mampu untuk berjuang, merupakan faktor penting yang mampu membuat seseorang mampu memaksimalkan potensi IQ dan EQ-nya. Sebab tanpa adanya usaha dan daya juang yang tinggi, maka IQ dan EQ seseorang akan menjadi sia-sia, tidak terpakai atau tidak bisa dimanfaatkan secara maksimal. Sehingga prestasi dalam pekerjaan atau kinerja yang ingin dicapai menjadi tidak maksimal. Untuk itu, *adversity quotient* sangat diperlukan dalam usaha pencapaian keberhasilan kinerja karyawan (Stoltz, 2000).

Permasalahan pelayanan yang dihadapi perbankan berfokus pada *frontliner*. Karena di posisi *frontliner* inilah yang memungkinkan kunci dimana tinggi rendahnya suatu pelayanan bank kepada nasabahnya, dilihat dari tingginya pertemuan antara *frontliner* dengan nasabah. Banyak nasabah kecewa dengan pelayanan bank karena tingkat pelayanan yang kurang baik dari *frontliner* ketika berhadapan langsung dengan nasabah. Efek dari rendahnya pelayanan rendah yaitu beralihnya nasabah ke bank yang lain. Maka dari itu pengembangan dan evaluasi kerja pada *frontliner* sangatlah penting. (Widjojo dan Suardi, 2009).

*Adversity quotient* merupakan bentuk kecerdasan yang melatar belakangi kesuksesan seseorang dalam menghadapi sebuah tantangan disaat terjadi kesulitan atau kegagalan. Penelitian tentang *adversity quotient* ini, dikembangkan berawal dari keberagaman dunia kerja yang cukup kompleks dengan persaingan yang cukup tinggi, sehingga banyak individu merasa stres ketika menghadapinya. Individu yang mengalami hal tersebut di karenakan kendali diri, asal usul dan pengakuan diri, jangkauan, serta daya tahan yang kurang kuat ketika menghadapi kesulitan dan permasalahan. Biasanya berakhir dengan kegagalan sehingga menjadi individu yang tidak kreatif dan kurang produktif (Stoltz, 2000)

Istilah AQ (*Adversity Quotient*) ini diperkenalkan oleh Poul Stoltz, penelitian Stoltz yang membahas *adversity quotient* ini disusun berdasarkan pengalamannya terjun di dunia kerja dan menjadi konsultan di dunia pendidikan selama beberapa tahun. Dengan memanfaatkan tiga cabang Ilmu Pengetahuan *Psikologi Kognitif*, *Psikoneuroimunologi*, dan *Neurofisiologi* yang merupakan *the oretical building block Adversity Quotient*, yaitu teori pembangun dalam kecerdasan menatang. Ilmu-ilmu di atas memberikan kontribusi yang cukup besar yang dapat memberikan sebuah pemahaman, ukuran yang dapat meningkatkan efektifitas manusia, terutama dalam menghadapi sebuah kesulitan atau kegagalan.

Menurut Stoltz (2000), ada 2 faktor yang mempengaruhi *adversity quotient* yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain genetika, keyakinan, bakat, hasrat dan kemauan, karakter, kinerja, kesehatan, dan kecerdasan. Sedangkan untuk faktor eksternal dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan lingkungan.

Pada penelitian sebelumnya terkait permasalahan mengenai *adversity quotient* pada *frontliner* yaitu tingginya tingkat

Sebagai landasan penguat hubungan pada penelitian ini adalah menurut Stoltz (2000) salah satu faktor *adversity quotient* yaitu keyakinan. Sedangkan menurut Lauster (1992) keyakinan juga merupakan salah satu unsur dalam kepercayaan

diri, yaitu aspek-aspek pendukung untuk mengukur tingkat kepercayaan diri seseorang. Penjelasan tersebut digunakan sebagai landasan mengapa dibutuhkan penelitian yang menghubungkan antara kepercayaan diri dengan *adversity quotient*.

Pada tahun 2000, Paul Stoltz mengemukakan penelitiannya yang menghasilkan teori *Adversity Quotient* atau sering disingkat dengan AQ. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stoltz (2000), tingkat AQ sangat mempengaruhi kesuksesan seseorang. *Adversity Quotient* didefinisikan sebagai kesanggupan seseorang untuk melihat dan mengubah persoalan menjadi kesempatan (daya juang). Stoltz (2000) juga mengatakan bahwa *Adversity Quotient* (AQ) adalah seperangkat ukuran untuk mengetahui respon terhadap tantangan kerja

Karakteristik orang yang memiliki *adversity quotient* tinggi yaitu mempunyai visi jangka panjang, memiliki semangat tinggi dalam bekerja, mempunyai inisiatif yang tinggi, terbuka dalam menerima masukan atau kritikan, dan mendukung perubahan jika itu mengarah ke hal yang positif (Stoltz, 2000).

Menurut Stoltz (2000), dalam kenyataannya, individu yang cerdas dan baik secara emosional terkadang tidak mendapatkan kesuksesan dalam hidupnya karena mereka cepat menyerah bila dihadapkan pada kesulitan atau kegagalan dan akhirnya mereka berhenti berusaha dan menyia-nyiaakan kemampuan IQ dan EQ yang dimilikinya. Ini menunjukkan bahwa IQ dan EQ kurang bisa menjadi prediktor dalam kesuksesan seseorang. Seperti halnya IQ, tidak setiap orang mampu memanfaatkan EQ dan potensi lain dalam dirinya.

Untuk tetap bertahan dalam persaingan yang sangat ketat, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kecepatan, kapasitas dan kemampuan yang tinggi. Sementara ada beberapa masalah lain atau aspek-aspek lain yang akan mempengaruhi kinerja mereka, termasuk tantangan kerja yang dihadapi selama ini. Banyak perusahaan yang berfokus terhadap permasalahan IQ, EQ ataupun SQ karyawan dan tidak menghiraukan tingkat AQ yang dimiliki perusahaan tersebut pada karyawannya. Baik meliputi tes AQ, pelatihan AQ, dan penelitian-penelitian yang terkait dengan AQ, sehingga seolah-olah AQ bukan merupakan aspek yang menjadi perhatian penting mengenai kinerja karyawan.

Menurut Stoltz (2000), *Adversity quotient* dapat menjembatani antara IQ dan EQ seseorang. Dengan *Adversity Quotient* ini individu dapat mengubah hambatan menjadi peluang karena *adversity quotient* merupakan penentu seberapa jauh individu mampu bertahan dalam menghadapi dan mengatasi kesulitan. Stoltz menempatkan AQ di antara EQ dan IQ. Hal ini dimaksudkan bahwa peran EQ dan IQ akan dapat menjadi maksimal dengan adanya AQ (*Adversity quotient*) yang menjadi jembatan penghubung antara keduanya.

Kepercayaan diri merupakan salah satu unsur kepribadian yang memegang peranan penting bagi kehidupan manusia. Banyak ahli mengakui bahwa kepercayaan diri merupakan faktor penting penentu kesuksesan seseorang. Banyak tokoh-tokoh hebat yang mampu menggapai kesuksesan dalam hidup karena mereka memiliki karakter yang disebut kepercayaan diri. Sebagaimana pernyataan yang diungkap oleh Spencer (1993) bahwa kepercayaan diri

merupakan model umum yang dimiliki para unggulan (*superior performers*). Surya (2009) menyatakan bahwa percaya diri ini menjadi bagian penting dari perkembangan kepribadian seseorang, sebagai penentu atau penggerak bagaimana seseorang bersikap dan bertindak laku. Perlu diketahui bahwa untuk mencapai suatu pencapaian dalam hidup manusia membutuhkan kepercayaan diri, namun permasalahannya banyak orang yang tidak memiliki rasa percaya diri meski pandai secara akademik. Hal ini dikarenakan kepercayaan diri ini bukan sesuatu yang dapat tumbuh dan ada dalam diri seseorang dengan sendirinya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Afiatin (1998) bahwa kepercayaan diri berkembang melalui interaksi individu dengan lingkungan. Lingkungan psikologis dan sosiologis yang kondusif akan menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan diri seseorang. Demikian pula yang diungkap oleh Surya (2009) yang menyatakan bahwa perkembangan percaya diri ini sangat tergantung dari pematangan pengalaman dan pengetahuan seseorang. Dengan demikian untuk menjadi seseorang dengan kepercayaan diri yang kuat memerlukan proses dan suasana yang mendukung.

Kepercayaan diri yang tinggi bagi karyawan yang bekerja pada bagian *frontliner* bank misalnya sangat diperlukan, sebab kepercayaan diri merupakan salah satu karakter yang harus dimiliki oleh seorang yang dituntut dalam pekerjaannya dapat membantu dan melayani *customer*. Dijelaskan oleh Rolander (2008) bahwa kepercayaan diri tinggi mampu untuk mempengaruhi orang lain melalui karismanya, sebab *frontliner* yang percaya diri menyadari potensi dirinya, sehingga dalam bekerja penuh semangat. Kepercayaan diri tinggi pada seseorang memiliki anggapan bahwa dirinya adalah orang yang ramah dan ingin membantu. Hal tersebut akan tercermin pada saat mereka menyapa dan tersenyum pada setiap nasabah yang datang. Nasabah dapat merasakan ketulusan hati dari seseorang yang benar-benar menghargai kedatangannya. Sebaliknya kepercayaan diri rendah pada dapat mempengaruhi sikap dalam pekerjaannya, sehingga kurang bersemangat dalam bekerja dan kurang ramah dengan nasabah. Oleh sebab itu, kepercayaan diri tinggi bagi *frontliner* sangat penting.

Individu yang tidak memiliki kepercayaan diri akan cenderung untuk tidak percaya akan kemampuan yang dimilikinya, mudah cemas dalam menghadapi persoalan dengan tingkat kesulitan tertentu, mudah putus asa, dan sering bereaksi negatif dalam menghadapi masalah, dengan menghindari tanggung jawab dan negosiasi diri yang menyebabkan rasa tidak percaya dirinya semakin buruk (Purba dan Seniati, 2004).

Hasil kerja karyawan akan meningkat ketika mempunyai kepercayaan diri yang tinggi, karena mereka akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya sesuai dengan tuntutan situasi tersebut dalam mencapai tujuan dan kinerja yang telah ditentukan. Kegagalan dalam mencapai suatu target tujuan akan membuat individu berusaha lebih giat untuk meraihnya kembali serta mengatasi rintangan yang membuatnya gagal, dan mereka akan menetapkan terget yang lebih tinggi (Bandura, 1997). Dari penjelasan ini dapat disimpulkan semakin tinggi kepercayaan diri maka *adversity quotient* akan tinggi, dan sebaliknya semakin rendah kepercayaan diri maka semakin rendah *adversity quotient*.

Penelitian ini akan sangat menarik karena akan menggunakan subjek yaitu *frontliner* bank yang terdiri dari *customer service* dan *teller*. Bank yang dijadikan tempat penelitian yaitu cabang BRI Tulungagung. Pada pelayanan nasabah BRI Tulungagung tergolong padat dan menjadi bank yang mempunyai nasabah terbanyak dibanding bank-bank lain di Tulungagung. Karena itu tingkat pelayanan yang dilakukan *frontliner* di Tulungagung harus ekstra memuaskan. Kecerdasan dalam menghadapi sebuah hambatan atau tekanan atau *adversity quotient* akan sangat diperlukan. Dimana dengan memiliki *adversity quotient* yang tinggi maka karyawan akan selalu semangat dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani nasabah. Munculnya catatan kritik dan saran dari nasabah BRI Tulungagung yang menjelaskan bahwa beberapa dari mereka merasa pelayanan dari *frontliner* kurang memuaskan. Tanggapan yang diperoleh dari nasabah ini menjadi rujukan perbaikan untuk BRI Tulungagung bagaimana meningkatkan sebuah pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan kepercayaan diri dengan *adversity quotient* pada karyawan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Kepercayaan Diri dengan *adversity quotient* pada karyawan. Adapun manfaat penelitian ini untuk pengembangan ilmu Psikologi Industri Organisasi dan untuk menambah khasanah kajian ilmiah dalam pengembangan sumber daya manusia.

### ***Adversity Quotient***

Dalam mewujudkan kompetensi, seseorang perlu melakukan langkah-langkah yang memungkinkan untuk mengambil jalan yang paling taktis. Jalan taktis tersebut berguna untuk melakukan terobosan penting agar kesuksesan menjadi nyata. Menurut Stoltz (2000), suksesnya pekerjaan dan hidup terutama ditentukan oleh *Adversity Quotient* (AQ). Dikatakan juga bahwa AQ berakar pada bagaimana kita merasakan dan menghubungkan dengan tantangan-tantangan. Orang yang memiliki AQ lebih tinggi tidak menyalahkan pihak lain atas kemunduran yang terjadi dan mereka bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah. (Welles, 2000:2).

Sebagaimana yang diungkapkan Stoltz (2000:9) *adversity quotient* sebagai kecerdasan seseorang dalam menghadapi rintangan atau kesulitan secara teratur. *Adversity quotient* membantu individu memperkuat kemampuan dan ketekunan dalam menghadapi tantangan hidup sehari-hari seraya tetap berpegang teguh pada prinsip dan impian tanpa memperdulikan apa yang sedang terjadi.

AQ mempunyai tiga bentuk (Stoltz, 2000:9) yaitu: 1) AQ sebagai suatu kerangka kerja konseptual yang baru untuk memahami dan meningkatkan semua jenis kesuksesan. 2) Suatu ukuran untuk mengetahui respon terhadap kesulitan. 3) Serangkaian peralatan dasar yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respon terhadap kesulitan. Agar kesuksesan menjadi nyata maka Stoltz (2003:9) berpendapat bahwa gabungan dari ketiga unsur di atas yaitu pengetahuan baru, tolak ukur, dan peralatan yang praktis merupakan sebuah kesatuan yang lengkap untuk memahami dan memperbaiki komponen dasar meraih sukses.

Di banyak perusahaan dalam berbagai bidang industri termasuk Abbot Labs, Kaibab National Forest, Boehringer Ingelheim, W.L. Gore & Associates (Pembuat Goe-Tex), Delloite & Touche LLP, Minessota Power, ADC *Telecommunications*, dan U.S West, Stoltz sebagai tokoh AQ bersama rekan-rekannya yang lain, telah membuktikan bahwa mereka yang memiliki AQ lebih tinggi menikmati serangkaian manfaat termasuk kinerja, produktifitas, kreatifitas, kesehatan, ketekunan, daya tahan, dan vitalitas yang lebih besar daripada rekan-rekan mereka yang AQ-nya rendah.

Stoltz (2000) beranggapan bahwa IQ dan EQ tidaklah cukup dalam meramalkan kesuksesan seseorang. Stoltz mengelompokkan individu menjadi tiga : *quitter*, *camper*, dan *climber*. Ada yang menyerah pada proses penyelesaian masalah yaitu di istilahkan sebagai *quitter*, ada yang merasa puas walaupun belum bisa tuntas dalam menyelesaikan masalah yaitu *camper*, dan yang terakhir adalah kriteria seseorang yang benar-benar tidak mau menyerah untuk bisa menyelesaikan masalah yaitu adalah *climber*.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *adversityquotient* merupakan suatu kemampuan individu untuk dapat bertahan dalam menghadapi segala macam kesulitan sampai menemukan jalan keluar, memecahkan berbagai macam permasalahan, mereduksi hambatan dan rintangan dengan mengubah cara berfikir dan sikap terhadap kesulitan tersebut.

Stoltz (2000: 102) menawarkan empat aspek yang akan menghasilkan kemampuan *adversityquotient* yang tinggi, yaitu :

- a. Kendali/control ( C ). Kendali berkaitan dengan seberapa besar orang merasa mampu mengendalikan kesulitan-kesulitan yang dihadapinya dan sejauh mana individu merasakan bahwa kendali itu ikut berperan dalam peristiwa yang menimbulkan kesulitan. Semakin besar kendali yang dimiliki semakin besar kemungkinan seseorang untuk dapat bertahan menghadapi kesulitan dan tetap teguh dalam niat serta ulet dalam mencari penyelesaian. Demikian sebaliknya, jika semakin rendah kendali, akibatnya seseorang menjadi tidak berdaya menghadapi kesulitan dan mudah menyerah.
- b. Daya tahan/*endurance* ( E ), dimensi ini lebih berkaitan dengan persepsi seseorang akan lama atau tidaknya kesulitan akan berlangsung. Daya tahan dapat menimbulkan penilaian tentang situasi yang baik atau buruk. Seseorang yang mempunyai daya tahan yang tinggi akan memiliki harapan dan sikap optimis dalam mengatasi kesulitan atau tantangan yang sedang dihadapi. Semakin tinggi daya tahan yang dimiliki oleh individu, maka semakin besar kemungkinan seseorang dalam memandang kesuksesan sebagai sesuatu hal yang bersifat sementara dan orang yang mempunyai *adversityquotient* yang rendah akan menganggap bahwa kesulitan yang sedang dihadapi adalah sesuatu yang bersifat abadi, dan sulit untuk diperbaiki.
- c. Jangkauan/*reach* ( R ), merupakan bagian dari *adversityquotient* yang mempertanyakan sejauh manakah kesulitan akan menjangkau bagian lain dari individu. *Reach* juga berarti sejauh mana kesulitan yang ada akan menjangkau bagian-bagian lain dari kehidupan seseorang. *Reach* atau jangkauan menunjukkan kemampuan dalam melakukan penilaian tentang beban kerja yang menimbulkan stres. Semakin tinggi jangkauan seseorang, semakin besar

kemungkinannya dalam merespon kesulitan sebagai sesuatu yang spesifik dan terbatas. Semakin efektif dalam menahan atau membatasi jangkauan kesulitan, maka seseorang akan lebih berdaya dan perasaan putus asa atau kurang mampu membedakan hal-hal yang relevan dengan kesulitan yang ada, sehingga ketika memiliki masalah di satu bidang dia tidak harus merasa mengalami kesulitan untuk seluruh aspek kehidupan individu tersebut.

- d. Kepemilikan/*origin and ownership* ( O2 ), Kepemilikan atau dalam istilah lain disebut dengan asal-usul dan pengakuan akan mempertanyakan siapa atau apa yang menimbulkan kesulitan dan sejauh mana seorang individu menganggap dirinya mempengaruhi dirinya sendiri sebagai penyebab asal-usul kesulitan. Orang yang skor origin (asal-usulnya) rendah akan cenderung berfikir bahwa semua kesulitan atau permasalahan yang datang itu karena kesalahan, kecerobohan, atau kebodohan dirinya sendiri serta membuat perasaan dan pikiran merusak semangatnya.

### Kepercayaan Diri

Kepercayaan diridapat diartikan sebagai percaya pada kemampuan, kekuatan dan penilaian diri sendiri. Jadi dapat dikatakan bahwa penilaian tentang diri sendiri adalah berupa penilaian yang positif. Penilaian positif inilah yang nantinya akan menimbulkan sebuah motivasi dalam diri individu untuk lebih mau menghargai dirinya. Pengertian secara sederhana dapat dikatakan sebagai suatu keyakinan seseorang terhadap gejala aspek kelebihan yang dimiliki oleh individu dan keyakinan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan hidupnya (Thursan, 2002).

Hakim (dalam Polpoke, 2004) secara sederhana mengungkapkan bahwasanya kepercayaan diri merupakan suatu keyakinan seseorang terhadap segala aspek kelebihan yang dimilikinya dan keyakinan tersebut mempunyai ciri merasa mampu untuk mencapai berbagai tujuan di dalam hidupnya.

Adler menyatakan bahwa kebutuhan manusia yang paling penting adalah kebutuhan akan rasa percaya diri dan rasa superioritas. Rasa percaya diri juga dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan terhadap diri sendiri yang dimiliki setiap orang dalam kehidupan serta bagaimana orang tersebut memandang dirinya secara utuh dengan mengacu pada konsep dirinya (Rahmad, 1991).

Menurut Maslow kepercayaan diri itu diawali oleh konsep diri. Konsep diri adalah gagasan seseorang tentang dirinya sendiri, yang memberikan gambaran kepada seseorang mengenai kepada dirinya sendiri. Ada dua macam konsep diri, konsep diri Positif dan konsep diri Negatif. Konsep diri yang positif terbentuk karena seseorang secara terus menerus sejak lama menerima umpan balik yang positif berupa pujian dan penghargaan. Sedangkan konsep diri yang negatif dikaitkan dengan umpan balik *negative* seperti ejekan dan perendahan (Bastaman, 1995).

Menurut Lauster (2000) menggambarkan bahwa orang yang memiliki kepercayaan diri akan yakin atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam

interaksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri. Lauster menggambarkan bahwa orang yang mempunyai kepercayaan diri memiliki ciri-ciri tidak mementingkan diri sendiri, tidak membutuhkan dorongan orang lain, optimis, dan gembira.

Menurut Al-Uqshari (2005) tanpa rasa percaya diri, kita niscaya tidak akan bisa mencapai keinginan yang kita idam-idamkan, bahkan vitalitas, daya kreatifitas, dan jiwa petualangan yang kita miliki spontan akan beralih menjadi depresi, frustrasi dan patah semangat. Karena pada prinsipnya, rasa percaya diri secara alami bisa memberikan kita efektivitas kerja, kesehatan lahir batin, kecerdasan, keberanian, vitalitas, daya kreativitas, jiwa petualangan, kemampuan mengambil keputusan yang tepat, kontrol diri, kematangan etika, rendah hati, sikap toleran, rasa puas dalam diri maupun jiwa, serta ketenangan jiwa.

Sedikit berbeda dengan pendapat diatas, De Angelis (dalam Barbara, 2003) mendefinisikan kepercayaan diri sebagai sesuatu yang harus mampu menyalurkan segala yang kita ketahui dan segala yang kita kerjakan. Dalam pengertian ini rasa percaya diri dapat muncul karena kemampuan dalam melakukan atau mengerjakan sesuatu. Sehingga, rasa percaya diri baru muncul setelah seseorang melakukan sesuatu pekerjaan secara mahir dan melakukannya dengan cara memuaskan hatinya. Atas dasar pengertian di atas maka seseorang tidak akan pernah menjadi orang yang benar-benar percaya diri, karena rasa percaya diri itu muncul hanya berkaitan dengan ketrampilan tertentu yang ia miliki. Oleh sebab itu menurut De Angelis rasa percaya diri yang sejati senantiasa bersumber dari hati nurani, bukan dibuat-buat. Rasa percaya diri berawal dari tekad dari diri sendiri untuk melakukan segala yang diinginkan dan dibutuhkan dalam hidup seseorang, yang terbina dari keyakinan diri sendiri.

Loekmono (dalam Safitri, 2010) mengemukakan bahwa kepercayaan diri tidak terbentuk dengan sendirinya melainkan berkaitan dengan kepribadian seseorang. Kepercayaan diri dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri, norma dan pengalaman keluarga, tradisi, kebiasaan dan lingkungan social atau kelompok dimana itu berasal.

Percaya diri itu berawal dari diri sendiri, bagaimana tekad kita untuk melakukan yang kita inginkan dan butuhkan dalam menjalani proses kehidupan. Untuk dapat membentuk kepercayaan diri pada dasarnya berawal dari keyakinan diri kita sendiri, bagaimana kita dapat menghadapi segala tantangan dalam kehidupan, sehingga kita mampu berbuat sesuatu untuk menghadapi segala tantangan yang ada (De Angelis, 1997).

Dari berbagai definisi di atas secara umum dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepercayaan diri adalah sikap percaya dan yakin akan kemampuan yang dimiliki, yang dapat membantu seseorang untuk memandang dirinya dengan positif dan realitis sehingga ia mampu bersosialisasi secara baik dengan orang lain.

Ada beberapa Aspek dari kepercayaan diri seperti yang diungkapkan oleh Lauster (1992) , adalah sebagai berikut :



- a. Keyakinan akan kemampuan diri yaitu sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa mengerti sungguh-sungguh apa yang dilakukannya.
- b. Optimis yaitu sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuan.
- c. Objektif yaitu orang yang percaya diri memandang permasalahan atau segala sesuatu sesuai dengan kebenaran semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi atau menurut dirinya sendiri.
- d. Bertanggung jawab yaitu kesediaan seseorang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.
- e. Rasional dan realistis yaitu analisa terhadap suatu masalah, suatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

Dari paparan ahli di atas dapat dimengerti bahwa orang yang memiliki kepercayaan diri yang baik akan memiliki kemampuan untuk mengembangkan diri dengan mengenal kemampuan yang ada dalam dirinya, mereka juga mampu untuk menjalin hubungan baik dengan orang-orang yang ada disekitarnya, dapat menerima orang lain dan menghargainya, dan mampu memandang diri sendiri secara positif atau negatif dengan mengenal kelebihan dan kekurangan yang ada dalam dirinya.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan diri pada seorang individu, seperti yang dikemukakan oleh Hakim (dalam Polpoke, 2004) faktor-faktor yang mempengaruhi rasa percaya diri itu muncul dengan sendirinya, sebagai berikut:

- a. Lingkungan Keluarga. Keadaan keluarga merupakan lingkungan hidup yang pertama dan utama dalam kehidupan setiap orang, sangat mempengaruhi pembentukan rasa percaya diri pada seseorang. Rasa percaya diri merupakan suatu keyakinan seseorang terhadap segala aspek kelebihan yang ada pada dirinya dan diwujudkan dalam tingkah laku sehari-hari. Pola pendidikan keluarga yang bisa diterapkan dalam membangun rasa percaya diri pada anak.
- b. Pendidikan Formal Sekolah atau perguruan tinggi dapat dikatakan sebagai lingkungan yang paling berperan untuk bisa mengembangkan rasa percaya diri anak setelah lingkungan keluarga. Ditinjau dari segi sosialisasi mungkin dapat dikatakan bahwasanya sekolah memegang peranan lebih penting jika dibandingkan dengan lingkungan keluarga yang jumlah individunya lebih terbatas.
- c. Pendidikan Non Formal Salah satu modal utama untuk dapat menjadi seseorang dengan kepribadian yang penuh percaya diri adalah memiliki kelebihan tertentu yang berarti bagi diri sendiri dan orang lain. Rasa percaya diri akan menjadi lebih mantap jika seseorang memiliki suatu kelebihan yang membuat orang lain merasa kagum. Kemampuan atau keterampilan dalam bidang tertentu bisa didapatkan melalui pendidikan nonformal. Kemampuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan nonformal misalnya: mengikuti kursus bahasa asing, mengikuti kursus jurnalistik, mengikuti kursus bermain alat musik, mengikuti kursus seni vokal, mengikuti

kursus keterampilan untuk memasuki dunia kerja, mengikuti pendidikan keagamaan, dan lain-lain.

- d. Lingkungan Kerja Bagi orang-orang yang sudah bekerja disebuah kantor, perusahaan, atau tempat lainnya, lingkungan tersebut menjadi lingkungan hidup kedua setelah lingkungan rumah. Dengan sendirinya, akan sangat berpengaruh terhadap kondisi mental secara keseluruhan. Suatu hal yang bijaksana jika para karyawan bisa memanfaatkan lingkungan kerjanya sebagai salah satu sarana untuk belajar meningkatkan kualitas jati diri, termasuk meningkatkan rasa percaya diri. Hal tersebut bisa dilakukan dengan melalui berbagai proses, misalnya : menjaga hubungan harmonis dengan pimpinan, melibatkan diri dalam persaingan kerja yang sehat, berinisiatif untuk bicara dalam forum rapat, selalu menyesuaikan diri dengan mekanisme kerja, dan lain-lain (Polpoke, 2004).

### **Kepercayaan Diri dan *Adversity Quotient***

Menurut Stoltz (2000), orang yang memiliki *adversity quotient* tinggi akan selalu memikirkan kemungkinan-kemungkinan, berorientasi pada jangka panjang, memiliki semangat tinggi, bersedia menerima kritikan, mendukung perubahan ke arah positif, dan memiliki kontribusi besar pada lingkungannya.

Keyakinan termasuk dalam salah satu faktor internal penentu *adversity quotient*. Keyakinan juga merupakan aspek penentu kepercayaan diri. Keyakinan inilah yang dijadikan sebagai landasan penelitian hubungan antara kepercayaan diri dengan *adversity quotient*.

Sehingga dapat disimpulkan menurut kajian sebelumnya, kepercayaan diri seseorang menjadi salah satu penentu ketika dihadapkan pada suatu tekanan atau permasalahan. Jika kepercayaan diri tinggi maka *adversity quotient* akan tinggi. Sebaliknya orang yang memiliki kepercayaan diri rendah akan cenderung untuk menghindari suatu masalah. Orang yang memiliki kepercayaan diri rendah kurang bisa menunjukkan kemampuannya sehingga cenderung pasif pada tantangan dan permasalahan yang dihadapinya. Sehingga semakin rendah kepercayaan diri, maka semakin rendah *adversity quotient*.

**Bagan 1.2 Kerangka Berfikir**



### Hipotesa

Ada hubungan antara Kepercayaan Diri dengan *Adversity Quotient* pada karyawan. Semakin tinggi kepercayaan diri, maka semakin tinggi *adversity quotient*, sebaliknya semakin rendah kepercayaan diri, maka semakin rendah pula *adversity quotient*.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non eksperimen, karena menekankan pada analisa dan numerikal yaitu angka yang diolah dengan metode statistika serta tidak menekankan perlakuan pada subjek penelitian (Azwar, 2012). Pada penelitian ini menggunakan kuantitatif korelasional kausal karena terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2017).

### Subjek Penelitian

Pengambilan subjek pada penelitian ini menggunakan *Quota Sampling*. Sampling dengan jenis ini adalah model dimana pengambilan sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan peneliti. Tujuan menggunakan *Quota Sampling* pada penelitian ini yaitu untuk mempermudah pendistribusian skala yang disebar secara rata sesuai dengan jumlah *frontliner* per unit.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan *frontliner* Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung. Karyawan *frontliner* adalah karyawan yang bertugas dalam bidang jasa misalnya pada bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung. Populasi karyawan *frontliner* BRI Tulungagung bersifat homogen, dengan dasar kualifikasi standart untuk bisa masuk sebagai *frontliner* adalah sarjana.

Sesuai dengan teori *sampling* pada tabel Krejcie-Morgan (1970), apabila jumlah populasi secara keseluruhan adalah 166, maka sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 130 . Jadi pada penelitian ini akan melibatkan 130 orang untuk menjadi responden penelitian.

### Variabel dan Instrumen Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) yang digunakan adalah kepercayaan diri, sedangkan variabel terikat (Y) yang digunakan adalah *adversity quotient*.

Kepercayaan diri adalah sikap percaya dan yakin akan kemampuan yang dimiliki, yang dapat membantu seseorang untuk memandang dirinya dengan positif dan realitis sehingga mampu bersosialisasi secara baik dengan orang lain.

*Adversity quotient* adalah suatu kemampuan seseorang untuk dapat bertahan dalam menghadapi segala macam kesulitan sampai menemukan jalan keluar, memecahkan berbagai macam permasalahan, mereduksi hambatan dan rintangan dengan mengubah cara berfikir dan sikap terhadap kesulitan tersebut.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Dengan alat ukur ini akan digunakan untuk mengukur kedua variabel yaitu kepercayaan diri dan *adversity quotient*. Pada skala *likert* ini akan menyediakan empat pilihan yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Penyusunan item skala *likert* dibedakan berdasarkan item yang positif (*favorable*) dan item yang negatif (*unfavorable*).

Untuk mengukur variabel kepercayaan diri, peneliti akan menggunakan skala kepercayaan diri milik R. Nur Cahyo berupa skala *likert* yang terdiri dari 36 item. Disusun berdasarkan teori dari Lauster (1992) yang terdiri dari lima aspek, antara lain keyakinan akan kemampuan diri, optimis, objektif, bertanggung jawab, dan rasional dan realistis. Item yang ada pada skala ini terdiri dari 19 item *favorable* dan 17 item *unfavorable*.

Sedangkan untuk mengukur *adversity quotient*, peneliti juga akan menggunakan skala *adversity quotient* berupa skala *likert* milik Praditri Sagacici yang terdiri dari 20 item. Disusun berdasarkan empat aspek menurut Stoltz (2000) yaitu *control*, *endurance*, *reach*, dan *origin/ownership*. Item di dalam skala ini terdiri dari 12 item *favorable* dan 8 item *unfavorable*.

Selanjutnya peneliti melakukan *try out* serta uji validitas, reliabilitas, dan uji normalitas dengan jumlah subjek 30 karyawan *frontliner* BRI Tulungagung. Sehingga diperoleh data pengujian validitas dan reliabilitas sebagai berikut : dari skala kepercayaan diri sejumlah 36 item, tidak ada item yang gugur, serta reliabilitas sebesar 0.946 dan indeks validitas yang bergerak antara 0.377 sampai 0.805. Selanjutnya untuk skala *adversity quotient* sejumlah 20 item, tidak ditemukan satupun item yang gugur, serta reliabilitas sebesar 0.876 dan indeks validitas yang bergerak antara 0.367 sampai 0.722 . Item dikatakan valid dalam penelitian ini jika indeks validitas diatas 0,30 (Sugiyono, 2017). Selanjutnya dari hasil analisa uji normalitas menggunakan Kolmogorof-Smirnov didapatkan hasil berupa *asym.sig* sebesar 0,172 > 0,05 yang artinya bahwa data berdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen kepercayaan diri dan *adversity quotient* dalam penelitian ini valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

### **Prosedur Analisa Data**

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, persiapan, pelaksanaan dan analisis data. Pada tahap persiapan, peneliti melihat fenomena yang terjadi, mengkaji pemahaman materi, merumuskan masalah, membuat latar belakang, menyusun landasan teori, menentukan metode penelitian yang digunakan dan mengadaptasi skala kepercayaan diri dan skala *adversity quotient*.

Pada tahap *try out*, peneliti melakukan persiapan untuk menguji data atau biasa disebut dengan *tryout* data. Kedua skala diuji dengan melibatkan 30 subjek *frontliner* BRI Tulungagung Jawa Timur. *Try out* ini bertujuan untuk mencari validitas dan reliabilitas item, dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 2.1 pada OS. Windows 10. *Try out* dilaksanakan pada tanggal 20 Maret sampai 30 Maret 2018, dari menyebar item ke semua unit BRI di Tulungagung hingga menganalisis hasil dari skala *try out* yang telah disebar. Pertama peneliti menggunakan aplikasi Excel 2013 untuk skoring data dan analisa data. Kemudian yang terakhir untuk mencari validitas dan reliabilitas peneliti menggunakan SPSS versi 2.1

## HASIL PENELITIAN

Karena terkendala beberapa hambatan yang peneliti hadapi dalam pengumpulan data, seperti tingginya jam kerja bahkan lembur pada *frontliner* mengakibatkan tidak semua skala sebanyak 130 dapat ditarik untuk dianalisis. Dari total 130 skala yang disebar ke semua unit, yang dikembalikan ke peneliti turun sejumlah 92 skala.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisa, terdapat dua karakteristik subjek yaitu jenis kelamin dan usia. Untuk lebih terperinci uraian karakteristik dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. Kategori Subjek**

Kategori	Jumlah Subjek	Presentase
Usia		
22 - 27 tahun	79	86%
28 - 33 tahun	13	14%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	33	36%
Perempuan	59	64%
Jabatan Kerja		
<i>Customer Service</i> (CS)	41	45%
<i>Teller</i>	51	55%

Pada kategori usia, direntang umur 22-27 tahun didapatkan 79 subjek dengan presentase 86%. Pada rentang umur antara 28-33 tahun didapatkan 13 subjek dengan presentasi 14%. Sedangkan pada kategori jenis kelamin, didapatkan hasil berupa 33 subjek laki-laki dengan presentase 36% dan 59 subjek perempuan dengan presentase 64%.

**Tabel 2. Kategori Tingkat Adversity Quotient Ditinjau Berdasarkan Jenis Jabatan (*Customer Service* dan *Teller*)**

Jabatan Kerja	AQ Tinggi	AQ Rendah
<i>Customer Service</i>	23	18
<i>Teller</i>	27	24

Dari hasil yang telah didapat sesuai dengan **Tabel 2** yaitu tingkat *adversity quotient* pada *customer service* yang menunjukkan tingkat AQ tinggi sebanyak 23 karyawan dan tingkat AQ rendah sebanyak 18 karyawan. Sedangkan pada posisi *teller* menunjukkan tingkat AQ tinggi sebanyak 27 karyawan dan tingkat AQ rendah sebanyak 24 karyawan.

**Tabel 3. Hasil Analisis Korelasi**

Output	Indeks Analisis	Sig
Koefisien korelasi (r)	0,494	0,000**
Koefisien determinasi (r <sup>2</sup> )	0.244	
Taraf kemungkinan kesalahan	5% (0,005)	

Berdasarkan uji analisa dengan SPSS diatas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan positif antara kepercayaan diri dan *adversity quotient* pada karyawan di posisi *frontliner* BRI Tulungagung, yang ditandai dengan hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,494 atau korelasi pada kategori sedang. Angka tersebut juga menyatakan bahwa kepercayaan diri dan *adversity quotient* memiliki arah hubungan yang positif dimana semakin tinggi kepercayaan diri seseorang maka *adversity quotient* juga akan semakin tinggi pada taraf kemungkinan kesalahan 5%. Nilai signifikan yang dihasilkan adalah  $0,000 < 0,005$  yang berarti ada hubungan signifikan antara kepercayaan diri dan *adversity quotient*. Selain itu kepercayaan diri juga mempunyai kontribusi yang cukup besar terhadap *adversity quotient* yaitu 24%, yang artinya terdapat 76% faktor lain yang mempengaruhi *adversity quotient*.

Dari hasil analisa tersebut dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kepercayaan diri maka *adversity quotient* juga semakin tinggi, sebaliknya jika semakin rendah kepercayaan diri maka *adversity quotient* juga akan semakin rendah. Sehingga hipotesis pada pembahasan sebelumnya dapat diterima.

### DISKUSI

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa adanya hubungan positif antara kepercayaan diri dan *adversity quotient*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan diri maka semakin tinggi *adversity quotient*, dan sebaliknya semakin rendah kepercayaan diri maka semakin rendah *adversity quotient*.

Pada dasarnya individu atau karyawan *frontliner* yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi akan cenderung memiliki pemikiran yang positif dalam menghadapi kesulitan, dengan terlebih dahulu menganalisa dengan baik peluang yang dapat terjadi apabila ia menghadapi kesulitan serta optimisme yang tinggi dalam mencapai tingkatan yang lebih karena cenderung menganggap bahwa setiap kesulitan dan hambatan yang dihadapi hanya bersifat sementara dan dapat dilalui. Dengan tidak mudah terfokus pada sisi permasalahannya saja, individu dengan *adversity quotient* yang tinggi akan jauh lebih optimis dalam mencari jalan keluar dari kesulitan yang dihadapinya disaat orang lain terfokus pada kesulitannya saja hingga sulit dalam menemukan jalan keluar. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Deesom (2011) bahwa orang yang menghadapi permasalahan dengan pikiran positif cenderung memiliki kemampuan menghadapi kesulitan yang baik. Sehingga ketika karyawan *marketing* memiliki *adversity quotient* yang tinggi maka ia akan dengan jauh lebih baik dalam menghadapi setiap tingkatan kesulitan dalam bekerja atau dalam pekerjaannya. Seperti halnya dalam mencapai

target pemasaran yang telah direncanakan oleh perusahaannya yang tentunya semakin lama semakin sulit untuk dilalui. Dengan demikian maka waktu pencapaian target yang sangat singkat bukan menjadi penghambat yang berarti dan malah menjadi sebuah tantangan yang menyenangkan untuk dihadapi oleh karyawan *frontliner* dengan *adversity quotient* yang tinggi. Dengan tidak mudah berputus asa dan terus berpikir optimis karyawan *frontliner* yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi tentunya memiliki tingkat produktivitas kerja yang tinggi pula dalam memenuhi target yang diberikan perusahaan.

Individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi pada dasarnya akan selalu bekerja keras dalam mencapai tujuan. Dalam mencapai target kerja tentunya kerja keras sangat diperlukan dalam memenuhi tuntutan kerja. Sifat tak mudah putus asa pada seorang pekerja keras tentu sesuai dengan *adversity quotient* yaitu dimana seseorang mampu bertahan dalam situasi yang sulit dan selalu berusaha memecahkannya. Pernyataan diatas sesuai dengan teori Stoltz (2000) bahwa seseorang yang memiliki *adversity quotient* akan berjuang menghadapi dan mengatasi masalah dan kesulitan dalam hidupnya.

Lauster (1999) mengatakan bahwa kebutuhan yang paling penting adalah kebutuhan akan rasa percaya diri dan rasa superioritas. Kepercayaan diri akan menyebabkan individu menjadi optimis dalam hidup, setiap persoalan yang datang akan dihadapi dengan tenang dan mempunyai keyakinan untuk berhasil (Rubbin, 1989). Menurut Thursan Hakim (2002) rasa percaya diri tidak muncul begitu saja pada diri seseorang ada proses tertentu didalam pribadinya sehingga terjadilah pembentukan rasa percaya diri. Stanton (1996) mengatakan bahwa ada kekuatan-kekuatan psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumtif, salah satunya adalah konsep diri. Biasanya orang memilih suatu produk dan merek yang sesuai dengan konsep dirinya. Apabila remaja memiliki konsep diri yang positif, maka ia akan memiliki kepercayaan diri yang baik. Akan tetapi, jika remaja memiliki konsep diri negatif, maka ia akan menjadi kurang percaya diri.

Orang yang kurang percaya diri akan selalu menutup diri karena kurang percaya pada kemampuan diri sendiri sehingga akan mempengaruhi seseorang *frontliner* dalam melayani konsumennya. Dengan tingginya kepercayaan diri, diharapkan individu mampu menentukan arah sikap, contohnya ketika mereka dihadapkan pada permasalahan yang dihadapi konsumen atau nasabah. Karena itu, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan mengenai pentingnya kepercayaan diri dalam peran *frontliner* untuk melayani nasabah.

Sesuai hasil pengkategorian tinggi atau rendahnya *adversity quotient* pada *frontliner*, menunjukan bahwa rata-rata pada jabatan *customer service* dan *teller* tingkat *adversity quotient* tergolong tinggi. Dari total 41 *customer service*, 23 diantaranya memiliki tingkat *adversity quotient* tinggi. Pada total 51 *teller*, 27 karyawan diantaranya memiliki *adversity quotient* tinggi. Walaupun tingkat *adversity quotient* yang tinggi lebih banyak, tetapi perbedaan pengkategorian *adversity quotient* rendah juga tidak terlalu jauh. Tingkat *adversity quotient* rendah menyebabkan kurangnya semangat bekerja, seseorang akan cenderung pasif, tidak optimis, dan hanya berorientasi pada jangka pendek. Dengan adanya



tingkat *adversity quotient* rendah pada karyawan diduga akan menyebabkan pelayanan dari *frontliner* pada nasabah yang kurang maksimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kepercayaan diri dan *adversity quotient*. Pernyataan diatas dapat dibuktikan melalui hasil uji SPSS yang meunjukkan bahwa nilai korelasi 0,494 termasuk kategori sedang dan nilai signifikan dari kepercayaan diri dan *adversity quotient* yaitu 0,000. Hasil dari penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Syahid (2014) bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *adversity quotient*.

Nilai determinasi ( $R^2$ ) adalah 24%, yang artinya terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi *adversity quotient* sebesar 76%. Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *adversity quotient* menurut Stoltz (2000) antara lain keyakinan, bakat, hasrat dan kemauan, karakter, kinerja, dan kecerdasan.

Kelemahan dari penelitian ini yaitu terbatasnya waktu dan kesibukan oleh *frontliner* ketika diberikan angket yang telah dibuat. Sehingga dari target 130 subjek penelitian hanya 92 angket dari keseluruhan subjek yang dapat ditarik untuk dianalisa datanya. Keterbatasan waktu pengisian dan kesibukan *frontliner* ini sangat menghambat waktu penelitian yang harusnya lebih bisa cepat terkumpul datanya, akhirnya malah menghabiskan banyak waktu. Selain itu kurangnya teori mengenai *adversity quotient*, karena mungkin *adversity quotient* masih termasuk temuan terbaru.

## SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan hipotesis dapat diterima karena dari hasil uji SPSS menunjukkan nilai korelasi 0,494 termasuk katagori korelasi sedang dan tingkat signifikan yang positif yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan diri maka semakin tinggi *adversity quotient*.

Tingkat *adversity quotient* rendah pada *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller* masih tergolong besar. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu penyebab dimana masih adanya nasabah yang kurang puas dalam pelayanan diantaranya karena tingkat *adversity quotient frontliner* yang rendah. Sebagai salah satu perusahaan perbankan yang terbesar di Tulungagung, seharusnya pihak internal khususnya departemen *Human Research* (HR) bertindak serius untuk mengatasi permasalahan *adversity quotient*. Tujuan dari penanganan tingkat *adversity quotient* rendah ini agar kualitas *frontliner* dalam melayani nasabah mampu untuk lebih maksimal.

Kelemahan yang didapat dari penelitian ini adalah terbatasnya waktu pengisian data oleh subjek dari *frontliner* BRI Tulungagung karena tingginya jam kerja serta kesibukan yang padat pada keseluruhan jam kerja.

Berdasarkan hasil yang telah didapat, khususnya bagi BRI Tulungagung dapat digunakan sebagai kajian serta tinjauan ulang dalam peningkatan pelayanan. Selain itu secara umum, diharapkan penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji lebih dalam mengenai *adversity quotient*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiatin, T & Martaniah, S.M. (1998). *Peningkatan Kepercayaan Diri Remaja Melalui Konseling Kelompok*. Jurnal Psikologika Nomer 6 Tahun III 1998, 66-79.
- Akbar, R. dan Hawadi. (2002). *Identifikasi Keberbakatan Intelektual Melalui Metode Non-Tes; dengan Pendekatan Konsep Keberbakatan Renzulli*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Al-Uqshari, Yusuf. 2005. *Percaya Diri Pasti*. Jakarta : Gema Insani.
- Angelis, Barbara De. 2003. *Confidence: Sumber Sukses dan Kemandirian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Angelis, De Barbara. 1997. *Confidence: Percaya Diri Sumber Sukses dan Kemandirian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bandura. (1997). *Self Efficacy (The Exercise Of Control)* New York : W. H. Freeman and Company.
- Bastaman. (1995). *Integrasi Psikologi dengan Islam Menuju Psikologi Islami*. Yogyakarta : Pustaka.
- Deesom, N. (2011). The Result of A Positive Thinking Program to The *Adversity quotient* of Matthayomsuksa VI Students. *Jurnal of Education Khon Kaen University*, 5.
- Dharma, Surya. (2009). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. 2005. *Kamus Inggris Indonesia : An English-Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hakim, Thursan. 2002. *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*. Jakarta: Puspa Swara.
- Lauster (1992). *Tes kepribadian (terjemahan D. H Gulo)*. Jakarta: PT. Gramedia Bumi Aksara.
- Leman. (2007). *The Best of Chinese Life Philosophies*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Loekmono, Safitri, D. 2010. *Hubungan Antara Kepercayaan Diri Dengan Penyesuaian Sosial Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Nashori. (2007). *Pelatihan Adversity Intelligence untuk Meningkatkan Kebermaknaan Hidup Remaja Panti Asuhan*. Jurnal Psikologi No.23 Thn XII Januari 2007.
- Polpoke, M. (2004). “*Pengaruh MLM (Multi Level Marketing) HD (High Disert) Terhadap Kepercayaan Diri Mahasiswa Selaku Distributor HD*”, Skripsi, Fakultas Psikologi UIN Malang.
- Purba, Debora Eflina dan Ali Nina Liche Seniati. (2004) . *Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenzhip Behavior*,” Makara Sosial Humaniora, Vol. 8, No.3, h.105-111.
- Rahmad Hardiyanto. (1991). *Psikologi Pengantar*. Jakarta : Erlangga.

Stanton, William, (1996), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.

Stoltz, P.G. (2000). *Adversity Quotient: Mengubah Hambatan Menjadi Peluang*. Jakarta: Grasindo.



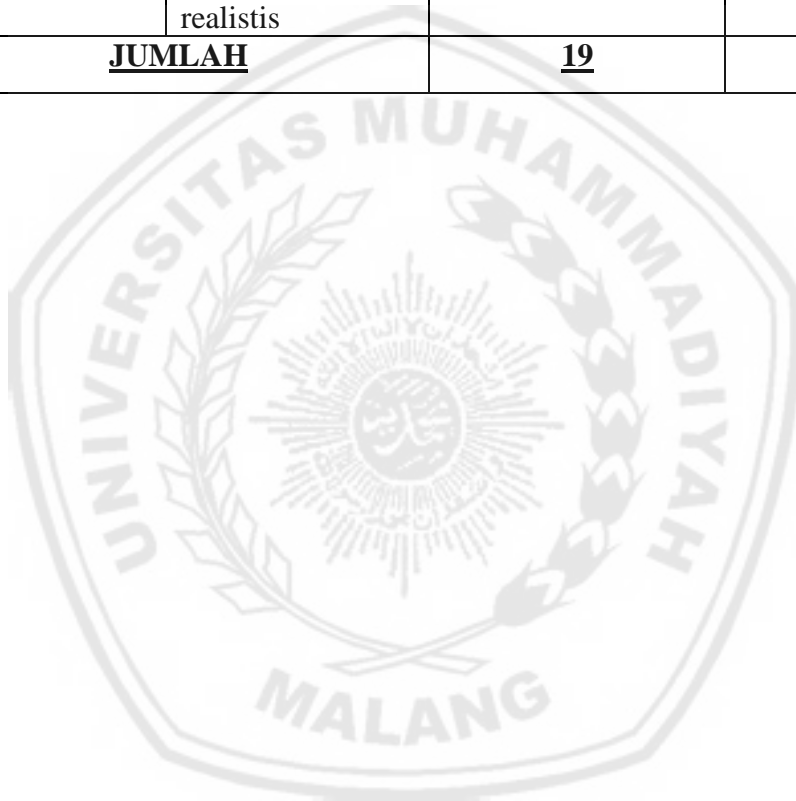


# Lampiran 1

*Blue Print dan Skala Kepercayaan Diri*

**Blueprint Skala Kepercayaan Diri**

Skala	Aspek	Favorable	Unfavorable
Kepercayaan Diri	Keyakinan akan kemampuan diri	1, 22,29,13	26,2,33
	Optimis	3, 21, 28, 35	27, 15, 4, 9
	Objektif	5, 16, 10, 31	12, 6, 20
	Bertanggung jawab	23, 17, 8, 34	32, 24, 18
	Rasional dan realistis	19, 11, 30	14, 25, 7, 36
<b><u>JUMLAH</u></b>		<b><u>19</u></b>	<b><u>17</u></b>



### Skala Kepercayaan Diri

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya yakin bahwa setiap orang pasti memiliki kesempatan untuk bisa berhasil				
2	Saya kerap kali merasa minder jika berada di tengah banyak orang				
3	Saya optimis bahwa saya bisa mencapai hasil terbaik dalam pekerjaan saya				
4	Saya kurang siap dalam menghadapimasalah-masalah dalam hidup saya				
5	Saya yakin bahwa tiap orang memiliki sudut pandang masing-masing				
6	Ketika saya gagal, saya kurang bisa mengambil hikmah				
7	Saya ingin keputusan yang enak bagi diri saya walaupun tidak realistis				
8	Saya akan merapikan peralatan kantor yang telah saya pakai				
9	Saya kurang melakukan usaha yang optimal untuk meraih cita-cita saya				
10	Saya dapat menerima keputusan mufakat dalam rapat walaupun berbeda dengan pendapat saya				
11	Saya selalu menjelaskan sesuatu dengan logis dan berdasarkan fakta				
12	Sudut pandang saya yang paling obyektif				
13	Saya yakin ketika ada kesulitan dalam pekerjaan, saya mampu menyelesaikan sendiri				
14	Seringkali saya gelisah dalam menghadapi masalah yang berat				
15	Saya merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang dianggap sulit oleh kebanyakan orang				
16	Saya yakin bahwa kegagalan saya dalam menyelesaikan tugas mengandung banyak hikmah yang bisa saya ambil				
17	Saya akan menerima konsekuensi dari setiap perbuatan yang telah saya lakukan				
18	Saya tidak mau tahu tentang kesulitan nasabah dalam operasional kartu kredit				

19	Ketika menghadapi masalah yang berat saya berusaha berpikir jernih				
20	Saya merasa tersinggung apabila pendapat saya ditolak dalam rapat				
NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
21	Saya yakin mampu menyelesaikan suatu pekerjaan yang orang lain merasa sulit ketika menyelesaikannya				
22	Saya yakin dapat menyelesaikan uraian tugas saya dengan baik dan benar				
23	Saya berusaha minta maaf atas kesalahan yang saya lakukan				
24	Saya tidak terbiasa merapikan peralatan kantor yang saya pakai				
25	Saya menjelaskan sesuatu dengan menggunakan perasaan saya				
26	Saya selalu membuat kesalahan dalam mengerjakan tugas-tugas saya				
27	Saya pesimis untuk bisa meraih hasil terbaik dalam pekerjaan saya				
28	Saya yakin mampu menghadapi masalah-masalah dalam hidup saya				
29	Saya yakin bisa menjalin komunikasi dengan banyak orang				
30	Saya memikirkan dan mempertimbangkan kembali saran yang diberikan atasan/ teman kerja				
31	Saya membagi tugas dengan teman saya di kantor dengan adil				
32	Saya tidak sudi untuk meminta maaf meskipun saya yang salah				
33	Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan saya				
34	Saya siap sedia membantu nasabah saya yang membutuhkan pertolongan mendadak				
35	Saya yakin mampu meraih cita-cita yang saya inginkan				
36	Saya menyanggupi semua pekerjaan walau pun saya tidak mampu mengerjakannya				



# Lampiran 2

*Blue Print dan Skala Adversity Quotient*



**Blueprint skala *adversity quotient***

Skala	Aspek	Favorable	Unfavorable
<i>Adversity Quotient</i>	<i>Control</i>	1, 2, 7, 12	13, 14
	<i>Origin dan Ownership</i>	6,	10, 18, 19
	<i>Reach</i>	11, 15, 16	8, 9
	<i>Endurance</i>	3, 4, 17	5, 20
<b><u>JUMLAH</u></b>		<b><u>12</u></b>	<b><u>8</u></b>



**Skala adversity quotient**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya membuat <i>customer</i> tertarik dengan penawaran yang saya berikan meskipun saya baru bertemu				
2	Saya lebih mengutamakan pemikiran dibanding perasaan dalam menghadapi masalah pekerjaan				
3	Saya yakin apapun yang saya lakukan pasti berhasil sehingga saya harus terus berusaha				
4	Saya yakin setiap kegagalan yang saya dapatkan hanya bersifat sementara				
5	Saya merasa tidak yakin dapat mencapai target pekerjaan yang saya miliki				
6	Saya mengorbankan waktu luang saya demi mendapatkan apa yang saya inginkan				
7	Tidak tercapainya target merupakan kesalahan dari diri saya sendiri				
8	Kegagalan saya dalam mencapai target membuat hubungan saya dengan orang-orang terdekat saya ikut bermasalah				
9	Saya tidak dapat memisahkan masalah pribadi dengan pekerjaan yang saya jalani				
10	Rekan kerja yang tidak mampu bekerja sama dengan baik menyebabkan target pekerjaan menjadi tidak terpenuhi				
11	Saya tetap dapat bekerja dengan baik meski pun banyak masalah yang sedang saya hadapi				
12	Saat orang lain tidak memperhatikan presentasi saya, saya melakukan hal apa saja agar mereka tertarik untuk memperhatikan				
13	Perasaan saya mudah berubah buruk ketika orang yang saya hadapi menolak apa yang saya tawarkan				
14	Saya sulit membuat orang lain untuk dapat tertarik dengan apa yang saya tawarkan				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
15	Sekasar apa pun penolakan yang dilakukan oleh para <i>customer</i> , hal tersebut tidak akan berpengaruh pada kinerja saya dalam bekerja				
16	Saya memisahkan masalah pekerjaan saya dengan kehidupan sehari-hari saya				
17	Kesulitan yang saya hadapi merupakan tantangan yang dapat membuat saya lebih semangat dalam bekerja				
18	Kegagalan yang saya alami dalam mencapai target dikarenakan pengetahuan yang kurang dalam memahami strategi pemasaran				
19	Sering kali orang menyalahkan saya pada masalah yang tidak saya mengerti asal-usulnya				
20	Semakin banyak penolakan yang saya dapatkan semakin saya merasa bahwa saya tidak cocok bekerja di bagian pemasaran				



# Lampiran 3

**Hasil *Try Out* (Validitas dan Reliabilitas)**

**ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
SKALA 1  
(KEPERCAYAAN DIRI)**

**Analisis Validitas**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	16.50	17.569	.689	.803
Item2	17.40	16.731	.691	.800
Item3	19.70	13.597	.630	.817
Item4	20.03	12.516	.464	.836
Item5	18.13	11.361	.593	.837
Item6	18.07	11.375	.505	.850
Item7	15.37	21.757	.684	.811
Item8	18.77	19.289	.661	.836
Item9	20.10	11.334	.563	.827
item10	18.13	11.016	.678	.826
Item11	14.67	26.782	.486	.840
Item12	19.00	11.724	.377	.871
Item13	17.43	17.013	.617	.813
Item14	15.37	21.620	.697	.808
Item15	20.20	12.717	.639	.810
Item16	18.00	10.621	.765	.813
Item17	18.77	20.116	.633	.842
Item18	19.23	15.426	.713	.824
Item19	14.37	24.309	.680	.814
Item20	18.37	9.068	.789	.806
Item21	20.33	13.816	.566	.823
Item22	17.23	18.806	.581	.820
Item23	18.77	19.840	.690	.837
Item24	19.10	17.748	.530	.852
Item25	15.33	22.989	.614	.822
Item26	17.00	18.138	.594	.817
Item27	19.83	13.523	.391	.841
Item28	20.13	12.326	.688	.804
Item29	16.90	18.921	.591	.819
Item30	14.43	26.185	.624	.826
Item31	17.90	11.472	.734	.824
Item32	18.77	17.082	.574	.847
Item33	18.33	16.920	.475	.846
Item34	19.00	16.138	.786	.809

Item35	19.50	11.776	.805	.788
Item36	15.07	24.340	.501	.840

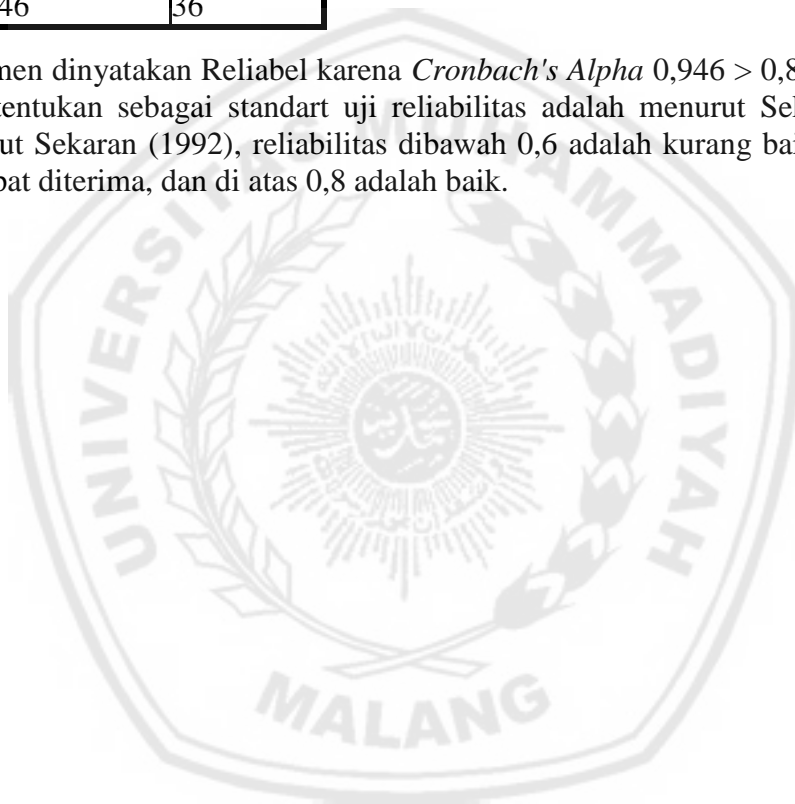
Semua item dinyatakan valid karena angka *Rhitung* semua item lebih besar dari ( $>$ ) *Rtabel* (0,30).

### Analisis Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	36

Instrumen dinyatakan Reliabel karena *Cronbach's Alpha*  $0,946 > 0,8$ . Nilai norma 0,8 ditentukan sebagai standart uji reliabilitas adalah menurut Sekaran (1992). Menurut Sekaran (1992), reliabilitas dibawah 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik.



**ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS**  
**SKALA 2**  
**(ADVERSITY QUOTIENT)**

**Analisis Validitas**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	54,97	84,090	,412	,872
Item2	55,09	79,295	,533	,868
Item3	55,06	76,845	,722	,861
Item4	54,68	82,286	,460	,870
Item5	55,09	79,113	,590	,866
Item6	54,97	81,181	,367	,875
Item7	55,03	81,060	,530	,868
Item8	55,26	80,564	,431	,872
Item9	54,91	81,962	,459	,870
item10	55,15	81,038	,417	,872
Item11	54,82	81,422	,515	,869
Item12	55,06	78,239	,583	,866
Item13	55,18	82,513	,374	,873
Item14	54,97	80,211	,531	,868
Item15	54,79	82,714	,465	,870
Item16	54,97	82,514	,400	,872
Item17	54,82	80,271	,635	,865
Item18	55,35	82,296	,390	,873
Item19	55,15	82,372	,407	,872
Item20	55,00	84,545	,393	,873

Semua item dinyatakan valid karena angka *Rhitung* semua item lebih besar dari (>) *Rtabel* (0,30).

**Analisis Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	20

Instrumen dinyatakan Reliabel karena *Cronbach's Alpha*  $0,876 > 0,8$ . Nilai norma 0,8 ditentukan sebagai standart uji reliabilitas adalah menurut Sekaran (1992). Menurut Sekaran (1992), reliabilitas dibawah 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik.

## Kesimpulan Validitas dan Reliabilitas

### Reliabilitas Alat Ukur

No	Alat ukur	Jumlah item yang diujikan	Jumlah item		Indeks validitas
			valid	Tidak valid	
1	Kepercayaan Diri	36	36	-	0.30
2	<i>Adversity Quotient</i>	20	20	-	

### Validitas Alat Ukur

No	Alat Ukur	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepercayaan diri	0.946	Reliabel
2	<i>Adversity Quotient</i>	0,876	Reliabel





# Lampiran 4

Hasil Analisa data

Correlations			
		Adversity Quotient	Kepercayaan diri
Adversity Quotient	Pearson Correlation	1	.494**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	92	92
Kepercayaan diri	Pearson Correlation	.494**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	92	92

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



# Lampiran 5

Hasil Tabulasi data



### Hasil Skoring Kepercayaan Diri

ITEM																																				Total	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	1	3	1	3	4	2	110	
4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	112	
4	3	3	4	3	1	4	4	1	1	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	119	
3	4	4	3	4	1	3	3	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	122	
4	4	4	4	3	2	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	123	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	112	
3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	112	
4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	2	115	
3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	2	108
4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	113	
4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	110	
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	116	
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	109	
4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	4	3	116	
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	120	
4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	102	
4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	109	
4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	4	110	
4	2	4	3	3	4	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	4	4	3	87	
4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	101	
3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	98	
3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	1	119	

4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	123	
4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	2	129		
4	3	2	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	109	
4	2	3	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	1	3	3	2	4	4	3	4	2	3	2	3	111	
3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	110	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	111	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	106	
4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	1	114	
4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	1	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	113	
4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	114	
4	2	4	2	3	3	1	3	1	3	4	2	4	1	1	3	3	1	3	2	4	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	91	
4	2	3	2	4	4	3	4	2	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	116	
4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	108
4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	108	
4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	113	
4	3	4	3	4	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	4	2	4	4	2	108	
4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	114	
4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	110	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	111		
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	110		
3	1	3	3	2	1	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	101		
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2	111		
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	110		
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	113		
3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	4	4	4	2	3	1	3	2	3	4	2	99	

4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	1	4	3	2	1	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	1	3	2	3	4	2	112
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	108
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	108	
3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	121
3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	111
4	4	3	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	106
3	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	122
3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	117
4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	125
3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	119
3	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	109
4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	126
3	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	123
4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	126
4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	121
4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	122
4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	1	4	3	3	2	4	1	1	1	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	111
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	1	1	1	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	112
4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	122
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	106	
4	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	114
4	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	120
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	127
4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	119
4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	113	

4	2	1	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	102	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	123	
3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	1	115	
4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	1	3	4	2	111		
4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	114	
4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	1	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	120	
3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	1	114	
3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	115
3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	1	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	1	108		
3	2	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	1	109		
3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	1	109		
4	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	1	4	3	1	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	111			
3	3	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	3	124	
4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	125		
4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	115	
4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	121	
4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	122
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	123	
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2	3	4	2	119		
4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	2	118	

**Hasil Skoring *adversity quotient***

Item																				Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
4	1	1	3	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	61
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	62
4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	67
3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	65
4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	70
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	55
4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	64
3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	62
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	64
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	56
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	62
3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	59
3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	60
3	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	53
3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	57
3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	60
3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	63
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	58
3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	62
4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	64
3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	64
4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	67
3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	4	63
3	4	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	60
3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	62
3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	62
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	56
4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	64
3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	1	59
4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	65
3	3	4	4	2	4	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	4	2	2	52
3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	68
3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	60
3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	57
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	55
3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	62
3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	62
4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	53



3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	55
3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	60
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	66
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56
3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	68
4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	60
3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	61
3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62
3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	58
4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	63
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	69
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	71
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	71
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	67
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	70
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	71
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	71
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	70
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	72
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	67
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	69
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	70
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	68
3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	54
2	2	4	4	4	2	4	1	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	63
3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	66
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	68
4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	70
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	65
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	60
4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	68
4	3	4	4	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	65
4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	68
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	59
4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	62
4	3	4	4	3	3	1	3	4	2	3	1	2	3	4	4	3	2	4	4	61
3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	66
4	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	62
3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	3	2	4	4	64
4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	64

4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	65
3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	1	60
3	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	4	4	61
4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	62
4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	62
4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	1	2	3	4	4	2	3	4	3	61
4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	60
3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	2	1	3	4	4	3	4	3	3	63
3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	66





# Lampiran 4

Surat Bukti Turun Lapang



**PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk**  
**KANTOR CABANG TULUNGAGUNG**  
Jl. P. Diponegoro No. 2-B, Tamanan, Kec. Tulungagung, Kabupaten  
Tulungagung, Jawa Timur Kode Pos : 66217, Telp : (0355) 323070

**SURAT KETERANGAN BUKTI PENGAMBILAN DATA SKRIPSI**

No : /OPS/VII/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Hariyanto**  
Jabatan : Asisten Manajer Operasional

Menerangkan bahwa yang bersangkutan di bawah ini :

Nama : **Bayu Pangestianto**  
Asal Instansi : Universitas Muhammadiyah Malang

Benar telah melakukan pengambilan data pada *frontliner* kami di BRI .Tulungagung. Terhitung sejak 30 Mei – 9 Juni 2018 saudara Bayu Pangestianto telah melakukan penyebaran angket sebagai tugas untuk melengkapi penelitiannya.

Kami berharap agar yang bersangkutan mendapatkan hasil pengambilan data yang baik, sehingga penelitiannya dapat berjalan dengan sukses.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



**Hariyanto**  
AMO